

# Выбор оптимального российского ИТ-решения

01 ноября 2023

**30+** лет  
на российском рынке

**1500+** сотрудников



Москва, Воронеж, Краснодар,  
Минск, Алматы и удаленные локации

Разработка цифровых  
решений

Поддержка  
цифрового пространства

Развитие и эксплуатация  
ИТ-инфраструктуры

Телеком решения

**1991**

Открытие ИТ-департамента Siemens Business Services внутри группы компаний

**SIEMENS**

**2012**

Переход в структуру международной компании

**Atos**

**2016**

Открытие серверного департамента и начало поставок серверов

**Bull**  
atos technologies

**2022**

Трансформация компании в России

**AUXO**

**1997**

Открытие российского подразделения компании

**SIEMENS**  
IT Solutions  
& Services

**2004**

Открытие Центра подготовки специалистов для компании на базе ВГУ

**2014**

ИТ-поддержка Олимпийских игр

**sochi 2014**

**2018**

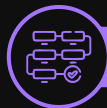
Присоединение

**Unify**

Бренда коммуникационных услуг и продуктов

Поддержка **Atos**  
в числе клиентов

CRM					
ECM					
ITSM					
ERP					
DWH					
ETL					
BI					



## Опросный лист

Процесс	Описание	Приоритет (1-4)	Обязательность (да/нет)	SUP (X)	PSUP (X)	3RD (X)	CST (X)	FUT (X)	NS (X)	Описание/ Комментарии
Управление Лидами	Квалификация и конвертация лида	3	да	X						
Управление контактами	Создание, обновление, удаление, дедубликация	4	да		X					Необходима настройка правил дедубликации
Управление обращениями	Реализация правил назначения обращения на доступных агентов	3	да				X			Реализация требует разработки правил назначения на встроенном редакторе кода

**SUP: 5** Поддерживается без дополнительных модификаций/конфигураций

**PSUP: 4** Частично поддерживается без дополнительных модификаций/конфигураций

**MOD: 3** Настраивается/конфигурируется в системе без дополнительной разработки (no code)

**3RD: 3** Поддерживается сторонним решением или вендором (готовое решение на рынке, например, продукт стороннего производителя, интегрированный в решение вендора)

**CST: 2** Кастомизация/расширение возможностей системы за счет разработки, например, разработки микросервисного решения

**FUT: 1** Запланировано к реализации в будущих релизах

**NS: 0** Не поддерживается

# Анализ рынка CRM решений в 2022 г.

Кол-во критериев



Критерий	Кол-во критериев	ELMA 365	BPM SOFT	Битрикс24	1C CRM	CRM-система ПРОСТОЙ БИЗНЕС	WFCore	KONNEKTU	EnvyCRM
Автоматизация маркетинга	90	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★
Управление продажами	88	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★★	★★★
Управление сервисом и порталные решения	68	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★	★
Конфигурация, разработка и интеграция	80	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★	★★★★★	★★★★	★★★
Лицензирование и поддержка системы	58	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★

CRM		
ECM		
ITSM		
ERP		
DWH		
ETL		
BI		

Проект планирования трансформации существующего ИТ-ландшафта для крупного международного производителя безалкогольных напитков

Проект планирования трансформации существующего ИТ-ландшафта для крупного международного производителя продуктов питания



Цель

- Обследование ИТ-ландшафта
- Определение целей трансформации
- Разработка стратегии и плана трансформации ИТ-ландшафта



Количество ИТ-систем

73

31



Результат

- Предложение альтернативных поставщиков ПО
- Разработка дорожной карты трансформации
- Развертывание сред для концептуального тестирования элементов модели трансформации ИТ-ландшафта

## Стратегия



**Цель:** помочь заинтересованным лицам со стороны бизнеса и ответственным за принятие решения определить концепцию или видение решения



**Аудитория:** владельцы бюджета, лица принимающие решения, тех специалисты, влияющие на решение

### Что **МОЖЕТ** включать этот подход?

- Какова общая картина?
- Зачем мы делаем это? ИЛИ
- Какова коммерческая ценность рассматриваемых продуктов или решений?

### Чего **НЕ МОЖЕТ** включать этот подход?

- Технические спецификации
- Документацию по эксплуатации продукту/решению

## Внедрение



**Цель:** помочь участникам понять процесс реализации или связанные с этим технические детали



**Аудитория:** владельцы продуктов, архитекторы и другие технические стейкхолдеры

### Что **МОЖЕТ** включать этот подход?

- Как мы реализуем решение/продукт?
- Как продукт/решение взаимодействует с другими продуктами?
- Какие дополнительные данные по продукту/решению необходимы для реализации?

### Чего **НЕ МОЖЕТ** включать этот подход?

- Бизнес кейс
- ROI продукта или решения



# Подход к сбору и концептуализации информации по модели C4<sup>1)</sup>



## Стратегия

Основные характеристики	Уровень 1: Контекст/Context (общая картина)	Уровень 2: Контейнер/Container (часть целого)	Уровень 3: Компонент/Component (процесс или взаимодействие)	Уровень 4: Код/Code
<b>Объем</b>	Основные драйверы и сценарии цифровой трансформации	Обзор конкретной бизнес-возможности	Бизнес-процесс для реализации бизнес-возможности	Финальная детализация бизнес-процесса для бизнес-возможности
<b>Аудитория</b>	ЛПР, технические и бизнес стейкхолдеры	Технические и бизнес стейкхолдеры	Владельцы продукта, Архитекторы, участники delivery команд, влияющие на решение (чемпионы)	Владельцы продукта, Архитекторы, технические специалисты и представители от бизнеса, вовлеченные в процесс
<b>Примеры того, что на выходе</b>	Карта бизнес-возможностей (capability map),	Blueprint конкретной бизнес-возможности	Бизнес-процесс, customer/user-journey	Подпроцессы или часть бизнес-процесса

1) <https://c4model.com/>

# Подходы к сбору и концептуализации информации по модели С4



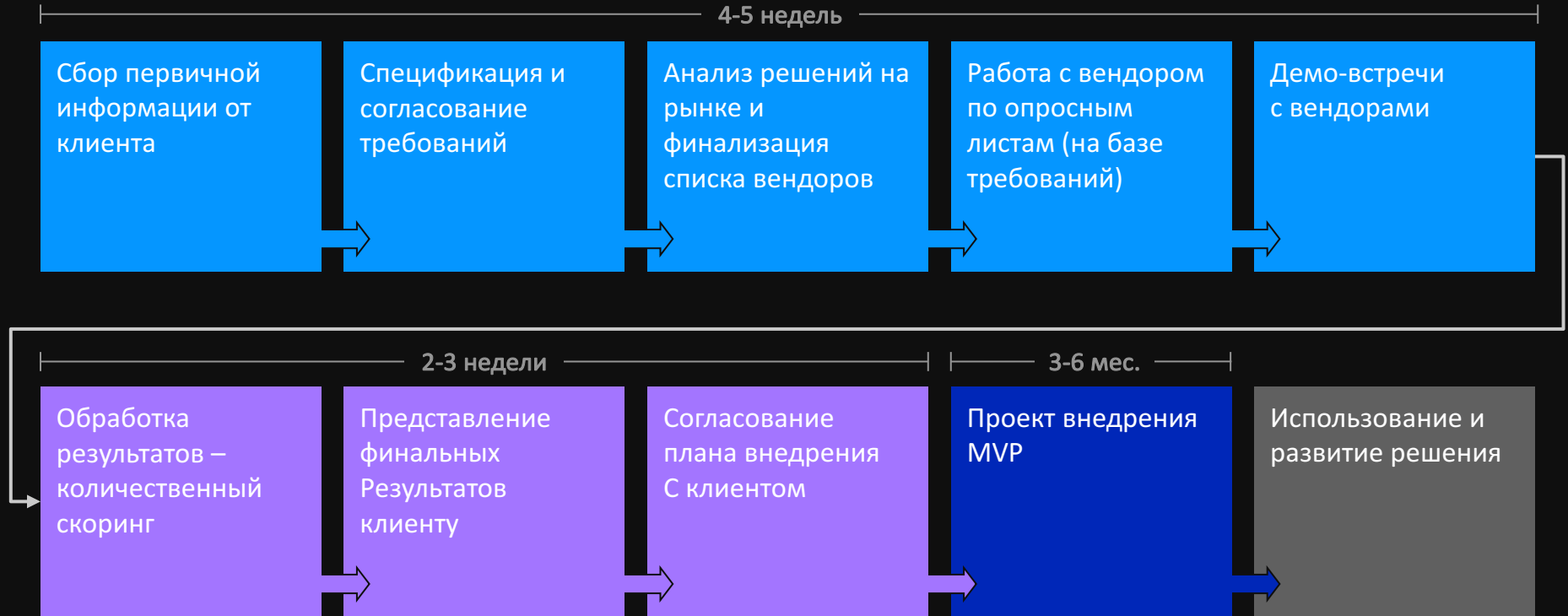
## Внедрение

Основные характеристики	Уровень 1: Контекст	Уровень 2: Контейнер	Уровень 3: Компонент	Уровень 4: Код
<b>Объем</b>	Взгляд на весь системный ИТ-ландшафт	Элемент или часть системного ИТ-ландшафта или решения	Обзор продуктов или технологий в решении, вовлеченных в межсистемном взаимодействии решения	Финальная детализация конкретных элементов решения
<b>Аудитория</b>	Технические стейкхолдеры, владельцы продукта, архитекторы, участники delivery команд, влияющие на решение (чемпионы)	Технические стейкхолдеры, владельцы продукта, архитекторы, участники delivery команд, влияющие на решение (чемпионы)	Технические стейкхолдеры, участники delivery команд	Технические стейкхолдеры, участники delivery команд
<b>Примеры, того что на выходе</b>	Диаграммы и спецификация системного ландшафт	Диаграммы и описание потоков интеграции	Диаграммы и описание потоков аутентификации в решении	Модель данных (ERD/UML)



## FUSIAOLA

Функции/Function	Пользователи/ Users	Системы/Systems	Интеграции/ Integrations	Аутентификация/Aut entication	Объект данных/Object	Лицензии*/ Licences	Допущения/ Assumptions
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Просмотр/редактирование сделок</li> <li>• Совместная работа над сделкой &gt;1 млн. руб.</li> <li>• Получение уведомлений, если прошло больше 2 дней с момента открытия сделки</li> <li>• Авто-обновление всех существующих записей при обновлении Мастер-системы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Руководитель отдела продаж</li> <li>• Менеджер по продажам</li> <li>• Выездной технический специалист</li> <li>• Дистрибьютор</li> <li>• Сторонний поставщик</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Система бухгалтерского учета</li> <li>• Веб-сайт</li> <li>• Система CRM</li> <li>• Система управления заказами</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Загрузка данных вручную</li> <li>• Загрузки файлов по FTP</li> <li>• i-Frames</li> <li>• Веб-сервисы</li> <li>• Архивация данных и резервное копирование</li> <li>• Миграция данных</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SSO для внутренних пользователей</li> <li>• AD в качестве IDP для внутренних пользователей</li> <li>• Использование подтверждения SAML для аутентификации системы.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Пользователи</li> <li>• Контакты</li> <li>• Сделки</li> <li>• Обращения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление продажами именная</li> <li>• Управление сервисом конкурентная</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сохранить текущую CRM систему для хранения исторических данных по сделкам</li> <li>• Реализация должна строиться на облачной версии</li> <li>• Параллельное использование текущей и новой CRM системы до вывода в продуктив</li> </ul>



# Благодарю за внимание

Лобанов Михаил  
Руководитель направления LowCode&CRM  
Тел. +79198365820  
[Mikhail.Lobanov@auxo.team](mailto:Mikhail.Lobanov@auxo.team)

